

Nota de Información al cliente

Análisis de carencias y visitas pre-auditoría

La presente Nota de Información al Cliente proporciona información sobre otros servicios de auditoría prestados por LRQA cuyo resultado final no es la certificación

Gap Analysis – Análisis de Carencias

Durante este tipo de visitas, expertos de LRQA revisan cómo se han establecido en su sistema de gestión, o cómo se piensan establecer, todos los requisitos de la norma de auditoría. Nuestro auditor reportará las “carencias” halladas en su sistema de gestión e identificará qué necesita hacerse para cumplirlas.

Si lo desean, pueden establecer un plan de la visita, que no tiene por qué cubrir todas las cláusulas de la norma. La auditoría puede considerarse un ensayo antes de la certificación o verificación para identificar las áreas que pudieran requerir atención.



Lloyd's Register
LRQA

Improving performance
reducing risk

CIN Análisis de carencias y visitas pre-auditoría

Propósito de la visita

El objetivo de la visita es que LRQA examine y redacte un informe sobre su sistema de gestión. Se determinará la preparación de su sistema (en su totalidad o en algún área concreta) para la auditoría de certificación.

La visita también les dará la oportunidad de comentar cualquier duda que pudieran tener sobre su sistema o sobre el proceso de auditoría. Nuestros auditores tendrán una actitud clara y cooperativa, con un enfoque práctico, lo que consideramos que aporta valor añadido al proceso de auditoría. El análisis de carencias les ayudará a identificar cualquier debilidad en su sistema de gestión y permitirá a nuestro auditor estimar un plazo de tiempo realista para la auditoría de certificación. Si durante el análisis de carencias se detectaran deficiencias importantes, es conveniente que se deje pasar un periodo de consolidación y maduración antes de la auditoría de certificación.

Las auditorías de este tipo están sujetas a limitaciones de tiempo y a una técnica de muestreo restringida. Se concentran en la interpretación e implantación de los requisitos importantes, más que en la conformidad. El muestro en las áreas elegidas, proporcionará una guía sobre cuáles son los puntos fuertes y débiles. Es importante recordar que la no identificación de problemas en un área, departamento, o elemento del sistema, no significa necesariamente que no existan. Esto se determinará en la auditoría de certificación.

Preparación de la visita

Se acordará con ustedes el ámbito de la auditoría antes de la visita, y se reflejará en el contrato. Es de ayuda para nuestro auditor estar acompañado por un representante de su empresa que tenga conocimientos de los sistemas. Su representante podría aclarar posibles dudas y tomar notas de las áreas débiles o a las que se debe prestar atención. Su representante puede posteriormente comunicar los hallazgos de una forma rápida y clara al personal apropiado de la empresa.

Nuestro auditor contactará con ustedes antes de la visita para comentar y acordar el plan de la visita y cualquier otro detalle relacionado con la misma.

Las visitas de pre-auditoría difieren de las auditorías de certificación en que el plan de la visita es establecido por ustedes y no necesita abarcar todas las cláusulas de la norma de auditoría. Se podrían revisar su actual sistema de gestión o procedimientos en base a los requisitos de una norma o a los requisitos modificados en una revisión de la norma.

Para obtener el máximo beneficio de la visita, deberán considerar la mejor planificación de las actividades dentro del tiempo disponible y asegurarse de que nuestro auditor se concentra en las áreas que requieren más atención.

Durante la planificación de la visita, pueden solicitar que sean examinadas actividades concretas de la empresa para una auditoría enfocada a un área de negocio, actividad o cláusula de la norma. Alternativamente, la visita podría tener un enfoque generalizado, tomando muestreos de una amplia gama de áreas y actividades.

Presentación del informe

Al final de la visita, nuestro auditor les informará de los hallazgos, de forma verbal y escrita. El informe puede ser un "Registro de Observaciones", o un "Informe Formal" según lo acordado en el contrato.

Informe formal – nuestro auditor realizará el informe en el día/s acordados para ello en el contrato, enviándolo posteriormente a través de la oficina de LRQA. El informe tiene un formato estándar que define alcance de la auditoría y hallazgos, y proporciona una guía sobre la ruta de la certificación.

Registro de observaciones – nuestro auditor realizará el informe durante la auditoría y le entregará una copia al final de la visita. Se genera el informe utilizando el formato estándar de Informe de Visita de LRQA y se categorizan los hallazgos.

CIN Análisis de carencias y visitas pre-auditoría

Los informes detallarán conclusiones y recomendaciones de nuestro auditor referentes a la preparación de su empresa de cara a la auditoría de certificación.

La categorización de los hallazgos les permitirá enfocar su atención hacia las áreas del sistema en las que se necesita mayor trabajo antes del proceso de certificación

Los hallazgos de la auditoría se registran en el formato "Hallazgos de la Auditoría" y se identifican como "Potencial No-conformidad Mayor" o "Potencial No-conformidad Menor". Estos grados se definen como:

Potencial no-conformidad mayor - ausencia de, o fallo en la implantación y mantenimiento de uno o más elementos del sistema de gestión, o una situación que podría, en base a evidencias objetivas, despertar importantes dudas sobre la gestión para lograr:

- política, objetivos o compromisos públicos
- cumplimiento de requisitos reglamentarios aplicables
- conformidad con los requisitos del cliente aplicables
- conformidad con criterios de auditoría aplicables

Generalmente, una no conformidad mayor será un fallo en el sistema que:

- afecta a la eficacia del sistema
- pone en riesgo la capacidad del sistema de gestión
- requiere una acción inmediata
- requiere un análisis inmediato de la causa y una acción correctiva.

Potencial no-conformidad menor - hallazgo indicativo de una debilidad en el sistema implantado y mantenido, que no ha impactado de forma significativa en la capacidad del sistema de gestión o puesto en riesgo el sistema, pero al que se necesita prestar atención para asegurar la futura capacidad del sistema.

Generalmente, una no-conformidad menor será una debilidad en un proceso o procedimiento interno; o un hallazgo que si no se controla adecuadamente pudiera provocar que el sistema no fuera efectivo. Requiere una investigación sobre las causas y acciones correctivas.

Confidencialidad

Ninguna información obtenida sobre su organización (incluyendo los contenidos de los informes) será revelada a terceros sin su consentimiento (excepto en el caso de ser solicitados por los organismos acreditadores).

Información adicional

Para obtener más información sobre cómo LRQA puede ayudarle a mejorar resultados y reducir riesgos, puede visitar nuestra página web www.lrqa.es

Se presta especial atención a que la información contenida en esta Nota de Información al Cliente sea lo más precisa posible en el momento de su emisión. Sin embargo, Lloyd's Register LRQA no acepta ninguna responsabilidad por las inexactitudes o cambios en la información. Lloyd's Register y sus variantes son nombres comerciales de Lloyd's Register Group Limited, sus subsidiarios y afiliados. Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2013. A member of the Lloyd's Register group.